



Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

| Información | Canales de comunicación establecidos | | | | | | | | La publicación en los canales de comunicación establecidos | Situación Actual | Acciones específicas para mejorar el acceso a la información | Meta | Formula del Indicador | Fecha | | | | | | Resultados Esperados | Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------|-----------|------------------|----------------|-------|---------|------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|----|----|------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|
| | Escrita (contrato de condiciones uniformes) | Página WEB | Intra WEB | Ventanilla Única | Redes Sociales | Radio | Escrita | Televisión | | | | | | Telefónica | Carteleras | 2017 | | | Fecha de Actualización | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | AA | MM | DD | AA | | | MM | DD |
| Horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios | X | X | | X | X | X | | X | X | Dirección Comercial Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Aseo | Se encuentran publicados en la Página WEB Se realizan socializaciones en las diferentes comunas de la ciudad | Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio. | 100% | Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Projectadas | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de los Usuarios de los horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios Disminuir los Puntos Críticos en la comunidad Generación de cultura ciudadana | Subgerente de Aseo | |
| Horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Públicas | X | X | | X | X | | | X | X | Dirección Comercial Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Aseo | Se realizan socializaciones en las diferentes comunas de la ciudad | Publicar los horarios de barrido. Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio. | 100% | Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Projectadas | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de los Usuarios de los horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Públicas Disminuir los PQRDS | Subgerente de Aseo | |
| Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo | | X | | X | | | | X | X | Gestor Aseo Dirección de Comunicaciones | Se encuentra publicado en la página WEB | Normalizar el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Socialización del plan de contingencia al Interior de la Empresa | 100% | Acciones específicas ejecutadas x00 Acciones específicas Projectadas | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Que la Comunidad de Armenia conozca el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo | Subgerente de Aseo | |
| Comunicar a la comunidad Las novedades presentadas en los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Ejecución de Obras, daños, suspensiones, modificación de horarios de prestación de los servicios, Racionamientos, etc.) | | X | | X | X | X | | X | X | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones | Envío de la información al área de comunicaciones para su divulgación en los canales existentes | Implementar mecanismos y estrategias para mejorar la información con las distintas actividades desarrolladas en el proceso | 100% | Acciones específicas ejecutadas x100 Acciones específicas Projectadas | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | <ul style="list-style-type: none"> Mejorar la interacción de la comunidad con la Empresa Disminuir los PQRDS presentados sobre los Servicios Incrementar la satisfacción del Cliente | Subgerente de Aguas | |
| Tramites y Servicios Ejecución de tramites y Procedimiento Administrativo concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto Alcantarillado, Aseo y Áreas administrativas. | | X | | X | | X | | | | Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) encargados de los tramites y Procedimientos Administrativos Ver Anexo 2 del Presente Documento | Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos | <ul style="list-style-type: none"> Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" PC R 020. Enviarla al Área de TIC para la publicación en el Portal del Estado. Ejecutar las acciones necesarias para la Publicación en el portal de Estado Colombiano | 100% | No. de tramites y Procedimiento Administrativo Publicadas en el portal del Estado Colombiano x100 No. de tramites y Procedimiento Administrativo detectado en EPA ESP | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | <ul style="list-style-type: none"> Contar con el 100% de tramites y Procedimiento Administrativo Publicados en el Portal del Estado Colombiano. Facilitar las relaciones entre los usuarios y la Empresas. Disminuir los PQRDS presentados por no contar con información asequible a los usuarios | Subgerente de Aguas | |
| Requisitos para: La prestación de servicios de: • Inspección de redes con equipo de video, • Actividades de limpieza con vehículo a presión, • Reposición de acometidas domiciliarias de alcantarillado. | | X | | | | X | | | | Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales | Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos | Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada | 100% | Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa | Subgerente de Aguas | |
| Requisitos para: La Expedición de Certificados de Contratos | | X | | | | X | | | | Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Jurídica y Secretaria General | Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos | Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada | 100% | Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa | Subgerente de Aguas | |



Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

| Información | Canales de comunicación establecidos | | | | | | | | La publicación en los canales de comunicación establecidos | Situación Actual | Acciones específicas para mejorar el acceso a la información | Meta | Formula del Indicador | Fecha | | | | | | Resultados Esperados | Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------|-----------|------------------|----------------|-------|---------|------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|----|----|-------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----|
| | Escrita (contrato de condiciones uniformes) | Pagina WEB | Intra WEB | Ventanilla Única | Redes Sociales | Radio | Escrita | Televisión | | | | | | Telefónica | Carteleras | Inicial | | | Final | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | AA | MM | DD | AA | | | MM | DD |
| Requisitos para: La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales) | X | | | | | X | | | | Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Talento Humano | Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos | Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada | 100% | Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa | Subgerente de Aguas | |
| Requisitos para: • Expedición del certificado de asistencia a capacitación por Comparendo Ambiental • La recolección de residuos especiales: - Escombros - Enseres Inservibles (Muebles, colchones y similares) • Expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos | | X | | | | X | | | | Dirección de Comunicaciones Personal del Proceso de Gestión Aseo | Se encuentran publicados en la Página WEB Link tramites y servicios - Requisitos | Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada | 100% | Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa | Subgerente de Aseo | |
| Requisitos de: • Otorgamiento de Disponibilidades de servicios. • Solicitud de Matrícula para nuevos usuarios • Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción | | X | | | | | | | | Subgerencia Técnica Planeación Técnica | Actualmente Actualizados los canales virtuales. | Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada | 100% | Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa | Subgerente Técnico | |
| Requisitos de: • Documentos necesarios para realizar Financiación de Deudas. • La expedición del Certificado de Paz y Salvo de la factura de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo | | X | | | | | | | | Dirección Comercial | Actualmente Actualizados los canales virtuales. | Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada | 100% | Mejora en la percepción de credibilidad y transparencia de las actuaciones de la Empresa | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa | Subgerente Técnico | |
| Base de datos de usuarios | | X | | | | | | | | Direcciones de: • Comunicaciones • TIC | Intranet (Ventanilla Única) administrador PQRDS. Cumplimiento con la Ley 1581 de 2012 de protección a datos personales. | Se cuenta con un mecanismo de autenticación en los sistemas de información en la empresa | 100% | <u>Actividades realizadas</u> x100 Actividades Formuladas | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Información confiable y segura para la toma de decisiones | Director TIC | |
| Publicación de Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas | | X | | | | X | | | | Dirección de Financiamiento y Dirección de Comunicaciones | (Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas) • Información Aprobada por la Junta Directiva • Se encuentra publicada en la Pagina WEB Tarifas (Medio físico periódico) | Cumplir con los requisitos establecidos y el cronograma de solicitud de la información | 100% | <u>Acciones específicas ejecutadas</u> x100 Acciones específicas Projectadas | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar Información oportuna y confiable | | |
| Temas relacionados con Las actividades de la Dirección Comercial | X | | | | | X | X | X | | Oficina de Sistemas (Sitio web) Personal de Atención a Cliente (Carteleras y Capacitación de Personal de Contacto) | Actualmente Actualizados los canales virtuales. | Mantener una constante revisión por si se presenta algún cambio o novedad. Publicación en cartelera pública de los temas relacionados con la Dirección Comercial. | 100% | <u>Procesos Comercial Identificados</u> x100 Procesos Comerciales Publicados | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Mantener Actualizados los procedimientos y a su vez los canales de comunicación | Director Comercial- Profesional Universitario- Profesional Especializado | |
| Portafolio de Servicios | X | | | | | X | | | | Alta Dirección de Comunicaciones | Se encuentra publicados portafolios actualizados de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Laboratorio | Mantener una constante revisión y actualización | Cero (0) | No. de Hallazgos generados por información desactualizada | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa | Gerencia General Comunicaciones | |



Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

| | | |
|---------------------------|--------|--|
| Documento Controlado | | |
| Código: GG-PP-005 Anexo 5 | | |
| Versión: 09 | | |
| Fecha e Emisión: 17-01-30 | | |
| Página | 3 de 4 | |

| Información | Canales de comunicación establecidos | | | | | | | | La publicación en los canales de comunicación establecidos | Situación Actual | Acciones específicas para mejorar el acceso a la información | Meta | Formula del Indicador | Vigencia | | | | | | Resultados Esperados | Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------|-----------|------------------|----------------|-------|-----------|------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------|------------|---------|-------|----|------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----|----|---|----|
| | Escritura (contrato de condiciones uniformes) | Pagina WEB | Intra WEB | Ventanilla Única | Redes Sociales | Radio | Escritura | Televisión | | | | | | Telefónica | Carteleras | 2017 | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | Fecha | | | Fecha de Actualización | | | AA | MM | DD | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | Inicial | Final | | AA | | | MM | DD | 17 | 1 | 30 |
| Estructura Orgánica • La descripción de la estructura orgánica • Las funciones y deberes • La ubicación de sus sedes y áreas • La descripción de divisiones o departamentos • El horario de atención al público | X | | | | | | | | | Alta Dirección Dirección Comunicaciones | Actualmente los canales de Actualizados virtuales. | Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida | Cero (0) | Numero de Hallazgos generados por información desactualizada | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones | | | | |
| Presupuesto • El presupuesto general asignado • La ejecución presupuestal histórica anual • Los planes de gasto público para cada año fiscal • Estrategias • Proyectos • Distribución presupuesta de proyectos de inversión • Informe de gestión año anterior • Presupuesto desagregado con modificaciones | X | | | | | | | | | Alta Dirección Dirección Comunicaciones | Actualmente los canales de Actualizados virtuales. | Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida | Cero (0) | Numero de hallazgos generados por información desactualizada | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones | | | | |
| Planeación • Los indicadores de desempeño • Mecanismo o procedimiento para la participación Ciudadana • Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado • Las políticas, lineamientos o manuales | X | | | | | | | | | Alta Dirección Dirección Comunicaciones | Actualmente los canales de Actualizados virtuales. | Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida | Cero (0) | Numero de hallazgos generados por información desactualizada | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones | | | | |
| Contratación • El plan anual de Adquisiciones • El plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano. • Los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública. | X | | | | | | | | X | Alta Dirección Dirección Comunicaciones | Actualmente los canales de Actualizados virtuales. | Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida | Cero (0) | Numero de hallazgos generados por información desactualizada | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones | | | | |
| Trámites y servicios • Los detalles de los servicios brindados directamente al público • Los formularios y protocolos de atención al público • Los formatos o formularios requeridos para los trámites • El contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afecten al público. | X | | | | | | | | | Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) Dirección de Comunicaciones | Actualmente los canales de Actualizados virtuales. | Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida | Cero (0) | Numero de hallazgos generados por información desactualizada | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones | | | | |
| Control • Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal • Los informes de gestión, evaluación y auditoría • El mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia | X | | | | | | | | | Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) Dirección de Comunicaciones | Actualmente los canales de Actualizados virtuales. | Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida | Cero (0) | Numero de hallazgos generados por información desactualizada | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones | | | | |
| PQRDS El informe de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, solicitudes de Información, Sugerencias y en los tiempos de respuesta del sujeto obligado | X | | | | | | | | | Asistente de Gerencia, Subgerentes, Directores, Líderes del Proceso y Profesionales Especializados (Directores Técnicos de los Laboratorios) Dirección de Comunicaciones | Actualmente los canales de Actualizados virtuales. | Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida | Cero (0) | Numero de hallazgos generados por información desactualizada | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones | | | | |



Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

| | | |
|---------------------------|--|--|
| Documento Controlado | | |
| Código: GG-PP-005 Anexo 5 | | |
| Versión: 09 | | |
| Fecha e Emisión: 17-01-30 | | |
| Página 4 de 4 | | |

| Información | Canales de comunicación establecidos | | | | | | | | La publicación en los canales de comunicación establecidos | Situación Actual | Acciones específicas para mejorar el acceso a la información | Meta | Formula del Indicador | Fecha | | | | | | Resultados Esperados | Responsables del Monitoreo y revisión Directores y/o Subgerentes | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------|-----------|------------------|----------------|-------|---------|------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------|------------|---------|----|----|-------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----|
| | Escrita (contrato de condiciones uniformes) | Pagina WEB | Intra WEB | Ventanilla Única | Redes Sociales | Radio | Escrita | Televisión | | | | | | Telefónica | Carteleras | Inicial | | | Final | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | AA | MM | DD | AA | | | MM | DD |
| Comunicación Boletines, publicaciones en la pagina web y en las redes sociales de la empresa | X | | | | | | | | | Alta Dirección Dirección Comunicaciones | Actualmente Actualizados los canales están virtuales. | Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida | Cero (0) | Numero de hallazgos generados por información desactualizada | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones | |
| Criterio Diferencial de Accesibilidad • Los formatos alternativos para los grupos que particularmente | X | | | | | | | | | Alta Dirección Dirección Comunicaciones | Actualmente Actualizados los canales están virtuales. | Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida | Cero (0) | Numero de hallazgos generados por información desactualizada | 17 | 1 | 30 | 18 | 1 | 31 | Generar una comunicación oportuna, eficaz y confiable entre los Usuarios y la Empresa | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones | |

Nota:
Información pública: todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.